

AUDIZIONE INFORMALE DI  
UNI - ENTE ITALIANO DI NORMAZIONE

del 29.01.2025 presso le Commissioni riunite IX e X - Camera dei deputati, in relazione all'esame delle proposte di legge in materia di **call center** (C. 579, C. 1316, C. 2040, C. 2045, C. 2062, C. 2081)

## Premessa

In Italia l'attività di normazione tecnica è svolta da UNI<sup>1</sup> – Ente Italiano di Normazione e dal CEI<sup>2</sup> – Comitato Elettrotecnico Italiano, ai sensi del Regolamento (UE) n.1025/2012 e del Decreto Legislativo 15 dicembre 2017 n.223. UNI rappresenta a livello nazionale CEN (Comitato Europeo di Normazione) in Europa e ISO (Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione) a livello mondiale.

Fare normazione tecnica significa studiare, elaborare, approvare e pubblicare documenti di applicazione volontaria – norme tecniche in italiano, *standard* in inglese – che definiscono “come fare bene le cose” in un’ottica di sostenibilità ambientale, economica e sociale, garantendo prestazioni certe di qualità e sicurezza, per materiali, prodotti, processi, servizi, persone ed organizzazioni, in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario.

Scopo della normazione tecnica è contribuire al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del sistema socioeconomico, fornendo gli strumenti di supporto all'innovazione tecnologica, alla competitività delle imprese, alla tutela dei consumatori ed alla protezione dell'ambiente.

La normazione tecnica può colmare, con soluzioni condivise, gli ambiti economici e sociali privi di riferimenti cogenti, o, in presenza di contesti già regolamentati, fornire supporto in ottica di semplificazione, con appropriate integrazioni applicative. La sinergia più efficace e auspicabile tra norme e leggi è la co-regolamentazione, in cui il legislatore affida alla normazione tecnica la definizione degli elementi sufficienti al raggiungimento degli obiettivi obbligatori, lasciando volontaria la scelta di applicare le norme tecniche negli ambiti regolamentati per legge, a meno che ciò non sia prescritto in modo specifico.

UNI, è parte fondamentale della **Infrastruttura per la Qualità Italia** che nasce con l'obiettivo di migliorare la qualità di prodotti, servizi e processi “made in Italy”. Appartengono a questo sistema la Metrologia, che si occupa di misurazione e delle sue applicazioni; la Normazione, che studia, pubblica e diffonde documenti tecnici di applicazione volontaria che fotografano lo “stato dell'arte”; l'Accreditamento, che assicura indipendenza e imparzialità degli Organismi di valutazione della conformità e la Valutazione della Conformità, che ha il compito di dimostrare che requisiti specificati relativi a un prodotto, processo, sistema o persona, siano soddisfatti.

---

<sup>1</sup> [www.uni.com](http://www.uni.com)

<sup>2</sup> [www.ceinorme.it](http://www.ceinorme.it)

## Osservazioni e suggerimenti su integrazioni alle Proposte di legge sull'Organizzazione e funzionamento dei call center, di formazione del personale, di tutela dell'occupazione e di protezione dei consumatori

UNI esprime **piena condivisione** sulle Proposte di Legge in parola e sulla necessità di favorire lo sviluppo e la competitività delle imprese di *call center* attraverso la promozione della trasparenza e della concorrenza nell'erogazione di servizi di qualità da parte dei servizi di *contact center*, con particolare attenzione sia agli aspetti legati alla tutela dei consumatori, che alla promozione dell'occupazione nel settore, anche grazie alla qualificazione del personale addetto ai *call center*.

In questo contesto, con riferimento puntuale a quanto illustrato nella documentazione predisposta per l'esame dei Progetti di Legge (A.C. 1316), proprio per fornire garanzie di qualità al mercato, tutelare gli utenti finali – consumatori e cittadini e aumentare il riconoscimento professionale degli operatori, preme segnalare alcuni elementi ritenuti utili alla discussione.

Per quanto concerne il tema della **qualificazione del personale addetto alle attività dei call center**, e in particolare facendo riferimento alla necessità di promuovere la formazione continua degli addetti, si segnala che ad inizio 2024 è stato pubblicato da UNI uno standard tecnico, nella forma di una Prassi di Riferimento denominata:

**UNI/PdR 150:2024** *Profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management – Requisiti di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità*

che definisce i requisiti relativi all'attività dei profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management. In particolare, il documento esplicita l'insieme di pratiche tecniche che definiscono ruoli e compiti di chi lavora nei Call e Contact Center, attraverso una mappatura innovativa delle competenze necessarie per svolgere il ruolo di **operatore, consulente, team leader, analista e responsabile di commessa**. Le competenze individuate nel documento UNI si compongono di un set di abilità e conoscenze di varia natura, incluse quelle digitali, suddivise per i livelli di padronanza richiesti per interpretare al meglio il proprio ruolo.

Il documento, elaborato in collaborazione con Assocontact e frutto del lavoro di esperti rappresentanti del mondo imprenditoriale, sindacale, della certificazione e accreditamento, nasce con lo scopo di:

- creare un primo riferimento tecnico normativo che riconosca il ruolo delle figure professionali delle aziende del mercato sia della committenza sia dell'offerta nel

mercato del Business Process Outsourcing e rassicuri le imprese, anche in linea con quanto previsto da altri standard che definiscono modelli di processo/servizio, ovvero le norme tecniche UNI EN ISO 18295-1 e UNI EN ISO 18295-2 che regolano e definiscono, rispettivamente, i requisiti di servizio per i centri di contatto clienti (CCC) e per le organizzazioni che utilizzano i servizi dei centri di contatto clienti;

- rendere i ruoli operanti all'interno delle aziende di Business Process Outsourcing un tassello strategico per lo sviluppo del business aziendale definendo policy catalizzatrici di obiettivi di business e di successo;
- realizzare una mappa delle competenze tecnico specialistiche e trasversali delle figure professionali che operano all'interno delle aziende di Business Process Outsourcing;
- fornire all'utenza un riferimento ai fini dell'attestazione della formazione del professionista, comprese le indicazioni inerenti gli aspetti etici e deontologici applicabili.

Si evidenzia come la Prassi di Riferimento UNI/PdR 150 sia uno strumento di applicazione volontaria flessibile che si misura con il mercato reale e ne assorbe spunti di miglioramento. In questo senso, pur avendo già individuato competenze e abilità innovative, la Prassi UNI è aperta a introdurre nuove competenze e abilità e anche nuovi profili professionali, configurandosi così come uno strumento che recepisce, uniforma e certifica l'evoluzione professionale del settore, al fine di favorire la distinzione delle aziende virtuose sul mercato. Questo consente di qualificare il mercato in modo serio ed oggettivo, consentendo ai committenti di avvalersi di fornitori affidabili.

Il documento infine rappresenta una buona pratica italiana, che potrebbe essere esportata a livello europeo e mondiale, facendo l'Italia un Paese capofila e protagonista nella qualificazione del settore del *call center*.

Per quanto concerne l'**Art. 6 Certificazione delle imprese di call center**, si segnala che esistono alcuni standard applicati a livello nazionale, europeo ed internazionale, che definiscono una serie di requisiti necessari per il corretto svolgimento delle attività dei call center. I documenti in questione, già citati in precedenza, sono:

- ✓ UNI EN ISO 18295-1:2017 Centri di contatto - Parte 1: Requisiti per i centri di contatto
- ✓ UNI EN ISO 18295-2:2018 Centri di contatto - Parte 2: Requisiti per i clienti che utilizzano i servizi dei centri di contatto

I documenti sopra indicati potrebbero essere utilizzati a supporto della definizione dei requisiti del call center in particolare per fornire elementi oggettivi rispetto allo svolgimento dei servizi, al funzionamento ed organizzazione di contact center.

UNI - Ente Italiano di Normazione si rende disponibile a fornire tutti gli approfondimenti tecnici necessari per **favorire lo sviluppo** e la **competitività** delle imprese di **call center**, nel rispetto della normativa dell'Unione europea, e **promuovere** la **trasparenza** e la **concorrenza** nell'erogazione dei servizi di *contact center*.



UN MONDO **FATTO BENE**